

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN *ANTENATAL CARE*
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL TRIMESTER III DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS SEBERANG
PADANG KOTA PADANG TAHUN 2021**



Skripsi

Diajukan ke Program Studi S1 Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Kebidanan

Oleh

FHARYN MAYYURID
No.BP. 1710333003

**PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Fharyn Mayyurid

No. BP : 1710333003

Tanda Tangan :

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Fharyn Mayyurid

No. BP : 1710333003

Tanda Tangan :

PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN *ANTENATAL CARE*
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL TRIMESTER III DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS SEBERANG
PADANG KOTA PADANG TAHUN 2021**

Oleh:

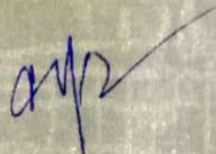
FHARYN MAYYURID
No.BP. 1710333003

Hasil Penelitian Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan siap
untuk dipertahankan dihadapan tim penguji Program Studi S1 Kebidanan
Fakultas Kedokteran Universitas Andalas

Padang, 2 Juli 2021

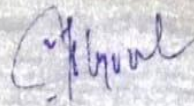
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. dr. Hudila Rifa Karmia, Sp. OG
NIP. 198706252014042001

Pembimbing II

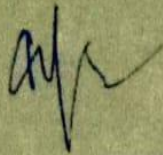


Fitrayeni, SKM., M.Biomed
NIP. 197310021993022002

PENGESAHAN SKRIPSI

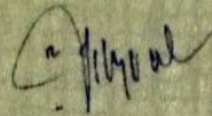
Skripsi ini telah disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. dr. Hudila Rifa Karmia, Sp. OG
NIP. 198706252014042001

Pembimbing II



Fitrayeni, SKM., M. Biomed
NIP. 197310021993022002

Disahkan oleh:
Ketua Prodi S1 Kebidanan FK Unand



Yulizawati, S.ST, M.Keb
NIP. 198107202014042001

Diketahui oleh:
Wakil Dekan I Fakultas Kedokteran Unand



Dr. dr. Elinda, M.Kes., Sp.PK (K)
NIP. 197010021999032002

PERNYATAAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul






HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL TRIMESTER III DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SEBERANG PADANG KOTA PADANG TAHUN 2021

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh:

FHARYN MAYYURID
No. BP. 1710333003

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas pada Tanggal, 9 Juli 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Aldina Ayunda Insani, Bd, M.Keb	Ketua Tim Penguji	
dr. Firdawati, M.Kes, PhD	Sekretaris	
Feni Andriani, Bd, M.Keb	Anggota	
Dr. dr. Hudilla Rifa Karmia, Sp. OG	Anggota	
Fitrayeni, SKM., M.Biomed	Anggota	

**BACHELOR OF MIDWIFERY PROGRAM
FACULTY OF MEDICINE
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, 9 July 2021

FHARYN MAYYURID, No. BP. 1710333003

**RELATIONSHIP DIMENSIONS OF ANTENATAL CARE SERVICE QUALITY
WITH THE SATISFACTION OF PREGNANT MOTHERS IN TRIMESTER III IN
SEBERANG PADANG PUBLIC HEALTH CENTER PADANG**

xvii+88 halaman 19 tabel, 11 gambar, 10 lampiran

ABSTRACT

Background and Objective

The main problem of health services to date is the unsatisfactory quality so that although the service coverage has been good, the positive impact on the community has not been maximized. The quality of service is closely related to patient satisfaction, therefore the better the quality of service, the more satisfied the patient is and vice versa. The purpose of this study was to determine the relationship between the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for antenatal care services with the satisfaction of third trimester pregnant women in Seberang Padang Public Health Center Padang

Method

This is a quantitative research using cross sectional design. Sample size were 53 pregnant women in the 3rd trimester in Seberang Padang Public Health Center Padang on May 2021. Sample size determination using systematic random sampling. The collection of data was carried out through interviews using a questionnaire. The data analysis was univariate and bivariate using chi-square statistical test ($p \leq 0,05$), and using multivariate analysis.

Result

The results of the bivariate study showed that there was a significant relationship between the dimensions of quality tangibles ($p=0.000$; OR= 15,607), reliability ($p=0.000$; 109,200), responsiveness ($p=0.000$; OR= 15,607), assurance ($p=0.000$; OR=31,625), empathy ($p=0.000$; OR=68,750) with the satisfaction of pregnant women third trimester. Multivariate analysis found that reliability with an OR value (109.200) was more related to the satisfaction of pregnant women in the third trimester in the Seberang Padang Health Center area in 2021.

Conclusion

There is a significant relationship between the dimensions of the quality of antenatal care services, the satisfaction of pregnant women in the third trimester in the working area of the Seberang Padang Health Center

Reference : 48 (1990-2020)

Keyword : quality , satisfaction

**PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, 9 Juli 2021

FHARYN MAYYURID, No. BP. 1710333003

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN
KEPUASAN IBU HAMIL TRIMESTER III DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS SEBERANG PADANG**

xxvii+88 halaman 19 tabel, 11 gambar, 10 lampiran

ABSTRAK

Latar belakang dan tujuan peneliti

Permasalahan utama pelayanan kesehatan hingga saat ini adalah mutu yang belum memuaskan sehingga meski cakupan pelayanan telah baik tetapi dampak positif terhadap masyarakat belum maksimal. Mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pasien oleh sebab itu semakin baik mutu pelayanan maka semakin puas pula pasien begitu juga sebaliknya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi penampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang Kota Padang tahun 2021.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 53 ibu hamil trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang Kota Padang. Pada bulan Mei 2021. Pengambilan sampel dengan *systematic random sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Analisis data secara univariat dan bivariat, menggunakan uji statistik *chisquare* ($p \leq 0,05$), serta menggunakan analisis multivariat.

Hasil

Hasil penelitian bivariat terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi mutu penampilan fisik ($p=0,000$; OR= 15,607), keandalan ($p=0,000$; OR=109,200), ketanggapan ($p=0,000$; OR=15,607), jaminan ($p=0,000$; OR=31,625), dan empati ($p=0,000$; OR=68,750), dengan kepuasan ibu hamil trimester III. Analisis multivariat didapatkan keandalan dengan nilai OR (109,200) lebih berhubungan dengan kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah Puskesmas Seberang Padang Tahun 2021.

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi mutu pelayanan *antenatal care* kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang.

Daftar Pustaka : 48 (1990-2020)

Kata Kunci : mutu, kepuasan